



भारत का राजपत्र

The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 347]

नई दिल्ली, शुक्रवार, अक्टूबर 16, 2015/आश्विन 24, 1937

No. 347]

NEW DELHI, FRIDAY, OCTOBER 16, 2015/ASVINA 24, 1937

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 16 अक्टूबर, 2015

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (नौवां संशोधन) विनियम, 2015 (2015 का 9)

संख्या-301-23/2015-एफएण्डईए-—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वा) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (2012 का 2) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः-

1. (1) इन विनियमों को "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (नौवां संशोधन) विनियम, 2015" कहा जाएगा।
(2) ये विनियम 01 जनवरी, 2016 से प्रवृत्त होंगे।
2. दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 (जिसे इसके पश्चात् मूल विनियम कहा गया है) के विनियम 2 में खंड (ख क) के पश्चात्, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किये जायेंगे, नामतः—

"(ख ख) "कॉल ड्रॉप से आशय उस वॉयस कॉल से है जो कि सही रूप से लगने के उपरांत, उसके सामान्य रूप से पूरा होने से पूर्व ही बाधित हो जाती है; उसकी समाप्ति का कारण, सेवा प्रदाता के नेटवर्क के अंदर होता है;";

"(ख ग) "कॉलिंग उपभोक्ता" से आशय उस उपभोक्ता से है जो कि वॉयस कॉल आरंभ करता है;";

3. मूल विनियमों के अध्याय-4 के उपरांत, निम्नलिखित अध्याय अंतःस्थापित किया जायेगा, नामतः—

"अध्याय-5

ड्रॉप कॉल से उपभोक्ताओं को राहत

16. **उपभोक्ताओं को राहत उपलब्ध कराने हेतु निर्णय** – सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदान करने वाला हरेक कॉल उद्भव सेवा प्रदाता, उसके नेटवर्क में प्रत्येक ड्रॉप कॉल के लिए,
(क) कॉलिंग उपभोक्ता के एकाउंट में एक रुपया जमा (क्रेडिट) करेगा,
बशर्ते कि यह क्रेडिट कॉलिंग उपभोक्ता के एकाउंट में दिन भर (00:00:00 बजे से 23:59:59 बजे तक) में तीन ड्रॉप हुए कॉलों के लिए ही होगा;

- (ख) कॉलिंग उपभोक्ता को कॉल ड्रॉप होने की स्थिति में उनके एकाउंट में क्रेडिट की गई राशि का विवरण एसएमएस/यूएसएसडी के माध्यम से चार घंटों के अंदर सूचित करेगा; एवं
- (ग) पोस्टपेड उपभोक्ताओं के लिए क्रेडिट का विवरण अगले बिल में उपलब्ध कराएगा।"

[विज्ञापन-III/4/असा./142/15(236)

सुधीर गुप्ता, सचिव

- टिप्पणी 1:** मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस दिनांक 06 जनवरी, 2012 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में दिनांक 06 जनवरी, 2012 को प्रकाशित किए गए।
- टिप्पणी 2:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत संशोधित किया गया तथा दिनांक 11 जनवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 3:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधन किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 4:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 मार्च, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 5:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 22 अक्टूबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 6:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 27 नवंबर, 2012 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 7:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-05/2011-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 21 फरवरी, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 8:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-03/2012-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 03 दिसंबर, 2013 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 9:** मूल विनियमों को अधिसूचना संख्या 308-1/2015-क्यूओएस के तहत पुनः संशोधित किया गया तथा दिनांक 07 अगस्त, 2015 को भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुए।
- टिप्पणी 10:** व्याख्यात्मक ज्ञापन, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण (नौवां संशोधन) विनियम, 2015 (2015 का 9) के उद्देश्यों एवं कारणों को स्पष्ट करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

(क) परिचय और पृष्ठभूमि

- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 के खंड 11 के अनुसार, प्राधिकरण का कार्य अन्य बातों के साथ ही साथ सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करना, सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करना और सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई गई ऐसी सेवाओं का आवधिक जांच करना होगा ताकि दूरसंचार उपभोक्ताओं के हितों की सरक्षा की जा सके। इन शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्राधिकरण ने 20 मार्च, 2009 को "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा के गुणवत्ता के मानक विनियम, 2009" के माध्यम से बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता के बैचमार्क निर्धारित किए हैं। तत्पश्चात्, समय-समय पर इन विनियमों में संशोधन किए गए। प्राधिकरण ने सेवा की गुणवत्ता के बैचमार्क का पालन करने में विफल रहने वाले एकसेस सेवा प्रदाताओं के लिए आर्थिक दंड भी निर्धारित किए हैं। इस समय, कॉल ड्रॉप (सामान्यतः इन शब्दों का प्रयोग 2जी नेटवर्क के लिए किया जाता है) और 3जी नेटवर्क में सर्किट स्विच्च वॉयस ड्रॉप (सीएसवी ड्रॉप) के लिए बैचमार्क $<=2\%$ हैं। कॉल ड्रॉप (2जी नेटवर्क में) और सीएसवी कॉल ड्रॉप (3जी नेटवर्क में), दोनों को इस संशोधन विनियम में संयुक्त रूप से कॉल ड्रॉप कहा गया है।
- देश के सभी एकसेस सेवा प्रदाता प्रत्येक पैरामीटर के लिए निर्धारित बैचमार्क के लिए मासिक आधार पर सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटरों के संबंध में अपने कार्यनिष्ठादान की रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करते हैं। विगत में, अधिकांश सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं (सी एस टी एस पी) ने प्राधिकरण को बताया है कि वे कॉल ड्रॉप संबंधी बैचमार्क ($<=2\%$) को पूरा कर रहे हैं। बहरहाल, पिछले एक वर्ष के दौरान, विभिन्न फोरमों में उपभोक्ताओं ने कॉल ड्रॉप का मुद्दा उठाया है, उनकी शिकायत है कि वॉयस कॉल करने का उनका अनुभव खराब होता जा रहा है।
- उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा करने के लिए एक फ्रेमवर्क तैयार करने के तरीकों का पता लगाने के दृष्टिगत, प्राधिकरण ने 04 सितंबर, 2015 को 'कॉल ड्रॉप' के मामले में उपभोक्ताओं के लिए मुआवजे के प्रावधान' पर एक प्रामाणीक पत्र जारी किया था। हितधारकों को इस प्रामाणीक पत्र में उठाए गए मुद्दों पर अपनी लिखित टिप्पणियां/सुझाव 21 सितंबर, 2015 तक और जवाबी-टिप्पणियां 28 सितंबर, 2015 तक प्रस्तुत करनी थीं। इसके प्रत्युत्तर में, चार उद्योग संघों, 11 दूरसंचार सेवा प्रदाताओं, दो उपभोक्ता समर्थक समूहों, दो संगठनों और 518 एकल

उपभोक्ताओं से लिखित टिप्पणियों प्राप्त हुई। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियां और जवाबी-टिप्पणियां भादूविप्रा की वेबसाइट—www.trai.gov.in पर अपलोड कर दी गई थी। नई दिल्ली में 01 अक्टूबर, 2015 को हितधारकों के साथ एक खुला मंच चर्चा आयोजित की गई थी। परामर्श पत्र में उठाए गए प्रमुख मुद्दे और उन पर हितधारकों की टिप्पणियों की आगामी पैराग्राफों में जांच की गई है।

(x) परामर्श पत्र में उठाए गए प्रमुख मुद्दों का विश्लेषण

4. अनिवार्य रूप से, हितधारकों से निम्नलिखित के संबंध में कॉल ड्रॉप के मामले में उपभोक्ताओं को राहत प्रदान करने के लिए टिप्पणियां मांगी गई थीः—
 - (i) **अतिरिक्त शुल्क** : उपभोक्ताओं को उस समय के लिए भी अतिरिक्त भुगतान करना पड़ता है, जो कॉल कटने के मामले में वे इस्तेमाल करते हैं।
 - (ii) **असुविधा** : उपभोक्ताओं को तब असुविधा का सामना करना पड़ता है, जब कॉल ड्रॉप के कारण उनकी बात बीच में कट जाती है। उन्हें अपनी बात पूरी करने के लिए कई बार कॉल करनी पड़ती है।
5. एक ओर जहां सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं और उनके उद्योग संघों ने उपभोक्ताओं से शुल्क नहीं लेने के विकल्प को छोड़ देने के लिए कहा, वहीं उपभोक्ता समर्थक समूहों और अधिकांश एकल उपभोक्ताओं ने इसका पुरजोर समर्थन किया है।
6. सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने तर्क दिया है कि कोई भी टैरिफ हस्तक्षेप कॉल ड्रॉप की समस्या का समाधान नहीं कर सकता। उन्होंने इस बात पर जोर दिया है कि कॉल ड्रॉप की समस्या के संबंध में दूरसंचार क्षेत्र के प्रमुख मुद्दे ये हैं: (i) निगम प्राधिकारियों द्वारा टॉवरों की मौजूदा साइटों को सील/बंद करने की घटनाएं; (ii) विद्युत-चुंबकीय विकिरणों के प्रतिकूल प्रभावों के संबंध में उपभोक्ताओं की चिंता के कारण टॉवरों के लिए नई जगह मिलने में दिक्कत; और (iii) स्पेक्ट्रम संबंधी मुद्दे। सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने इस बात पर बल दिया है कि उन्हें इन समस्याओं का समाधान करने के लिए लाइसेंसर, विनियामक और केन्द्र एवं राज्य, दोनों सरकारों के ठोस और सतत समर्थन की आवश्यकता है।
7. इसके अलावा, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने तर्क दिया है कि कॉल ड्रॉप का एक बड़ा हिस्सा, उनके नियंत्रण से बाहर है; तीन प्रणालियां यथा प्रारंभिक नेटवर्क, अंतिम नेटवर्क या उपभोक्ता के मोबाइल हैंडसेट में से किसी एक में समस्या के कारण भी कॉल कट सकती है। उन्होंने तर्क दिया है कि अधिकांश कॉल ड्रॉप उन कारणों से होती है, जो कॉल करने वाले उपभोक्ता के सेवा प्रदाता के नियंत्रण से बाहर हैं।
8. सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने यह भी तर्क दिया है कि उपभोक्ता आवेदन फार्म भरते समय, उपभोक्ता को जानकारी दी जाती है कि नेटवर्क की उपलब्धता की गारंटी नहीं है और यह जैसा उपलब्ध है, वैसा उपलब्ध कराया जाता है। सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने यह भी तर्क दिया है कि उपभोक्ता अपने टैरिफ प्लान के अनुसार, उसे प्रदान की गई सेवा के लिए भुगतान करता है और इसलिए सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं को यह अधिदेश देना कि वे बीच में कटने वाली कॉल के लिए शुल्क न लें, यह ‘कार्य निष्पादन सिद्धांत’ (वर्क-डन-प्रिंसिपल) के विरुद्ध होगा।
9. सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने इस बात पर बल दिया कि जहां तक कॉल ड्रॉप के कारणों का उनके नियंत्रण के अधीन होने का संबंध है, तो वे इन्हें कम से कम करने के लिए सभी संभावित उपाय कर रहे हैं और हाल के समय में कॉल ड्रॉप के बारे में उपभोक्ताओं की बढ़ती चिंता को देखते हुए उन्होंने पिछले दो महीनों के दौरान इन प्रयासों को और तेज किया गया है। उन्होंने यह भी कहा है कि केन्द्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों से अनुरोध करने के लिए हाल में उठाए गए कदमों यथा (i) सरकारी भूमि और भवनों पर टेलीकॉम टॉवर लगाने की अनुमति देना, (ii) राइट ऑफ वे (आर ओ डब्ल्यू) के लिए एकल खिड़की स्वीकृत प्रणाली स्थापित करना और (iii) आरओडब्ल्यू प्रभारों को युक्तिसंगत बनाना, के परिणाम आने शुरू हो गए हैं; बहरहाल, इन कदमों के परिणाम प्राप्त करने और उनके प्रभावों का आंकलन करने के लिए तीन से छह माह की समय-सीमा अपेक्षित होगी।
10. सी एम टी एस पी ने बल देकर कहा कि ड्रॉप हुए कॉल के आखिरी पल्स को चार्ज न करने में अनेकों कार्यान्वयन संबंधी समस्याएँ/तकनिकी अड्डचनें हैं।
11. दूसरी ओर उपभोक्ताओं ने इस बात पर बल दिया कि उपभोक्ता कॉल से मूल्य तभी प्राप्त करता है जब अभीष्ट बातचीत पूरी हो जाती है। बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं ने तर्क दिया है कि कॉल ड्रॉप के परिणामस्वरूप उन्हें असुविधा का सामना करना पड़ता है। कुछ उपभोक्ताओं ने यह भी तर्क दिया है कि सी एम टी एस पी पर कॉल ड्रॉप का बैचमार्क न पूरा कर पाने पर लगाये जाने वाले वित्तीय डिसइंसेटिव को बढ़ाया जाना चाहिए और कॉल ड्रॉप के बैचमार्क का पुनरावलोकन किया जाना चाहिए। उन्होंने सुझाव दिया है कि प्राधिकरण द्वारा सेवा की गुणवत्ता परीक्षणों के बाद विभिन्न सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के कार्यनिष्पादन को पारदर्शिता से प्रदर्शित करना चाहिए और उन्होंने यह भी सुझाव दिया है कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं को अपनी क्षमताओं करेज और गुणवत्ता में सुधार के लिए उठाए गए कदमों का सार्वजनिक रूप से प्रकटन करना चाहिए। उन्होंने यह भी उल्लेख किया है कि सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं को अपने नेटवर्क अपग्रेड करने चाहिए और वॉयस एवं डेटा की निरंतर बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए क्षमता सर्वधन में निवेश करना चाहिए।

12. ड्रॉप हुए कॉल के आखिरी पल्स को चार्ज न किये जाने में कार्यान्वयन संबंधी समस्याएँ/तकनिकी अडचनों से संबंधित सी एस टी एस पी की प्रस्तुतियों का ध्यानपूर्वक विश्लेषण करने के बाद प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि कॉल ड्रॉप के आखिरी पल्स को चार्ज न करना अनिवार्य नहीं किया जाएगा।
13. दूसरी ओर कॉल ड्रॉप के लिए मुआवजे के विकल्प का अधिकांश उपभोक्ता समर्थक समूहों और एकल उपभोक्ताओं ने पुरजोर समर्थन किया है। बहरहाल, किसी भी सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता और उनके उद्योग संघों ने इसका समर्थन नहीं किया।
14. सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं ने तर्क दिया है कि कॉल ड्रॉप के लिए उपभोक्ताओं को टॉक वैल्यु/मौद्रिक मूल्य के क्रेडिट के रूप में मुआवजा देना कई कारणों से न्यायोचित व व्यावहारिक नहीं है, जिनका उल्लेख उपभोक्ता पैराग्राफों में पहले किया जा चुका है।
15. दूसरी ओर, अधिकांश एकल उपभोक्ताओं और उपभोक्ता समर्थक समूहों ने कॉल ड्रॉप के लिए उपभोक्ताओं को मुआवजा दिए जाने के विकल्प का जोरदार समर्थन किया है। उन्होंने तर्क दिया है कि उपभोक्ताओं को मुआवजा देने से केवल उपभोक्ताओं को होने वाली समस्या ही दूर नहीं होगी बल्कि यह सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के लिए आर्थिक हतोत्साहन का भी काम करेगा।
16. हालांकि कुछेक एकल उपभोक्ताओं और उपभोक्ता समर्थक समूहों का यह भी विचार है कि मिनट/सैकेंड के टॉक टाइम को क्रेडिट करने के रूप में मुआवजा देना, दर निरेक्षण होने के कारण, बेहतर विकल्प होगा; दूसरों ने कहा है कि उपभोक्ताओं को मुआवजा मौद्रिक रूप में दिया जाना चाहिए क्योंकि यह एक पारदर्शी तंत्र है। सुझाव दिया गया है कि प्रत्येक ड्रॉप कॉल के लिए मौद्रिक सीमा 1 रुपए से 5 रुपए के बीच होनी चाहिए। कुछ उपभोक्ताओं ने यह तर्क दिया है कि ऐसी कॉल ड्रॉप पर कोई उच्चतम सीमा नहीं होनी चाहिए, जिसके लिए मुआवजा दिया जाना है, जबकि दूसरों ने मुआवजे के लिए एक सत्ताह में 10 कॉल ड्रॉप की सीमा रखने का सुझाव दिया है।
17. अधिकांश उपभोक्ताओं ने यह भी कहा कि कॉल ड्रॉप घटित होने के तत्काल बाद उपभोक्ता को ड्रॉप कॉल की अभिस्वीकृति भेजी जानी चाहिए।
18. उपर्युक्त के आधार पर, यह स्पष्ट है कि जबकि सभी सीएमटीएसपी और उद्योग संघों ने यह तर्क दिया है कि कॉल ड्रॉप की स्थिति में उपभोक्ता के लिए क्षतिपूर्ति का प्रश्न नहीं उठता है, क्योंकि यह न तो उचित है और न ही व्यवहार्य है, अधिकांश उपभोक्ताओं एवं उपभोक्ता समर्थक समूहों ने तर्क दिया है कि सीएमटीएसपी के कारण हुई असुविधा के लिए, उनकी भरपाई की जानी चाहिए।
19. सावधानीपूर्वक विश्लेषण करने के उपरांत, प्राधिकरण इस निष्कर्ष पर पहुंचा है कि कॉल ड्रॉप सीएमटीएसपी की ओर से सेवा प्रदान करने में कमी है जो उपभोक्ताओं के लिए असुविधा पैदा करती है, अतः कॉल ड्रॉप के लिए उपभोक्ता को मुआवजा दिए जाने हेतु एक तंत्र स्थापित करना उपर्युक्त होगा। प्राधिकरण का मत है कि उपभोक्ता को समझने में आसानी तथा सेवा प्रदाताओं द्वारा उसके क्रियान्वयन के लिए क्षतिपूर्ति तंत्र सरल होना चाहिए। हालांकि यह तर्क दिया जा सकता है कि कॉल ड्रॉप की स्थिति में उपभोक्ता को हुए नुकसान/कष्ट/असुविधा को ऑकड़ों में व्यक्त नहीं किया जा सकता क्योंकि ये अलग-अलग उपभोक्ताओं के लिए और उनकी परिस्थितियों के अनुसार अलग-अलग हो सकते हैं। तदनुसार, प्राधिकरण ने कॉल उद्भव सीएमटीएसपी को कॉलिंग उपभोक्ताओं की कॉल ड्रॉप हेतु भावात्मक (नोशनल) मुआवजा के तौर पर एक रुपया क्रेडिट किया जाना अनिवार्य करने का निर्णय लिया है। इसी तरह प्राधिकरण ने यह निर्णय किया है कि कॉलिंग उपभोक्ता को ड्रॉप कॉल के लिए ऐसे क्रेडिट पर एक दिन में तीन ड्रॉप कॉल की अधिकतम सीमा (00.00.00 बजे से 23:59:59 बजे तक) होगी। प्राधिकरण का मत है कि ऐसी व्यवस्था से कॉल ड्रॉप के कारण सेवा में पहुंचे व्यवधान के कारण हुई असुविधा के लिए उपभोक्ता की धनराशि की कुछ सीमा तक भरपाई हो सकेगी।
20. प्राधिकरण इस बात से अवगत है कि उपभोक्ताओं के लिए संप्रेषण महत्वपूर्ण है और तदनुसार, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि प्रत्येक कॉल उद्भव सीएमटीएसपी कॉल ड्रॉप की घटना से चार घंटे के अंदर एसएमएस/यूएसएसडी संदेश भेजकर, उसके एकाउंट में ड्रॉप हुए कॉल के बदले क्रेडिट की गई राशि की सूचना देगा।
21. प्राधिकरण, इस तथ्य से अवगत है कि उपर्युक्त मैन्डेट को लागू करने के लिए, सीएमटीएसपी को अपने टेक्नीकल सिस्टम में उपर्युक्त प्रावधान करने होंगे, जिसके लिए समय व प्रयास की आवश्यकता होगी। तदनुसार, प्राधिकरण से उपर्युक्त मैन्डेट को सीएमटीएसपी पर दिनांक 01 जनवरी, 2016 से लागू करने का निर्णय लिया है।
22. प्राधिकरण, अधिकांश के क्रियान्वयन के साथ ही साथ सीएमटीएसपी द्वारा परामर्श प्रक्रिया के दौरान कॉल ड्रॉप की समस्या को न्यूनतम करने के लिए दिए गए तर्क के संदर्भ में उठाये गए कदमों की कड़ी निगरानी करेगा और यदि आवश्यक हुआ तो छह महिने के बाद पुनरावलोकन करेगा।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

NOTIFICATION

New Delhi, the 16th October, 2015

TELECOM CONSUMERS PROTECTION (NINTH AMENDMENT) REGULATIONS, 2015 (9 OF 2015)

No. 301-23/2015-F&EA.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations further to amend the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (2 of 2012), namely:—

| | |
|----|---|
| 1. | (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection (Ninth Amendment) Regulations, 2015. (2) They shall come into force from the 1st January, 2016. |
| 2. | In regulation 2 of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 (hereinafter referred to as the principal regulations), after clause (ba), the following clauses shall be inserted, namely:— “(bb) “call drop” means a voice call which, after being successfully established, is interrupted prior to its normal completion; the cause of early termination is within the network of the service provider.”; “(bc) “calling consumer” means a consumer who initiates a voice call.”; |
| 3. | After Chapter IV of the principal regulations, the following Chapter shall be inserted, namely :— |

CHAPTER V

RELIEF TO CONSUMERS FOR CALL DROPS

16. Measures to provide relief to consumers.—Every originating service provider providing Cellular Mobile Telephone Service shall, for each call drop within its network,

- (a) credit the account of the calling consumer by one rupee:
Provided that such credit in the account of the calling consumer shall be limited to three dropped calls in a day (00:00:00 hours to 23:59:59 hours);
- (b) provide the calling consumer, through SMS/USSD message, within four hours of the occurrence of call drop, the details of amount credited in his account; and
- (c) in case of post-paid consumers, provide the details of the credit in the next bill.”

[ADVT III/4/Exty./142/15(236)]

SUDHIR GUPTA, Secy.

Note 1:—The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 6th January, 2012 *vide* notification number No. 308-5/2011-QOS dated the 6th January, 2012.

Note 2:—The principal regulations were amended *vide* Notification No. 308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 11th January, 2012.

Note 3:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2012.

Note 4:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th March, 2012.

Note 5:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 22nd October, 2012.

Note 6:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 27th November, 2012.

Note 7:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-5/2011-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 21st February, 2013.

Note 8:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-3/2012-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 3rd December, 2013.

Note 9:—The principal regulations were further amended *vide* Notification No. 308-1/2015-QOS and published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 dated the 7th August, 2015.

Note 10:—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection (Ninth Amendment) Regulations, 2015 (9 of 2015).

Explanatory Memorandum

A- Introduction and Background

1. As per the clause 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997, the function of Telecom Regulatory Authority of India (hereinafter, referred to as the Authority) shall be, *inter-alia*, to lay down the standards of quality of service to be provided by the service providers and to ensure the quality of service and conduct the periodical survey of such service provided by the service providers so as to protect the interests of the consumers of telecommunication service. In exercise of these powers, the Authority has laid down Quality of Service (QoS) benchmarks for Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service through “The Standards of Quality of Service of Basic Telephone Service (Wireline) and Cellular Mobile Telephone Service Regulations, 2009” on the 20th March, 2009. Subsequently, these Regulations have been amended from time to time. The Authority has also prescribed financial disincentive upon access service providers for failure to meet the QoS benchmarks. Presently, the benchmarks for both Call Drop (term

commonly used for 2G networks) and Circuit Switched Voice Drop (CSV Drop) in 3G networks are <=2%. Both the Call Drop (in 2G network) and CSV Call Drop (in 3G network) have collectively been referred to as Call Drop in this Amendment Regulation.

2. All access service providers in the country furnish reports of their performances on the quality of service parameters on a monthly basis against the benchmark set for each parameter to the Authority. In the past, most of the Cellular Mobile Telephone Service Providers (CMTSPs) have reported to the Authority that they are meeting the benchmark on call drop (<=2%). However, in the last one year, consumers, at various fora, have raised the issue of call drops, complaining that their experience of making voice calls has deteriorated.
3. With a view to explore ways to devise a framework to protect the interests of the consumers, the Authority issued a Consultation Paper (CP) on ‘Compensation to the Consumers in the Event of Dropped Calls’ on the 4th September, 2015. The stakeholders were to submit written comments on the issues raised in the CP by the 21st September, 2015 and counter-comments by the 28th September, 2015. In response, written comments were received from four industry associations, 11 CMTSPs, two consumer advocacy groups, two organizations and 518 individual consumers. A total of five counter-comments were also received. The comments and the counter-comments received from the stakeholders were placed on the TRAI’s website—www.trai.gov.in. An Open House Discussion was held on the 1st October, 2015 in New Delhi with the stakeholders. The key issues raised in the CP and the views of the stakeholders thereupon are examined in the succeeding paragraphs.

B- Analysis of the key issues raised in the Consultation Paper

4. Essentially, stakeholder’s views were sought with an aim to devise measures to provide relief to consumers in the event of dropped calls with respect to the following:
 - (iii) **Excess Charging:** The consumers may have to pay in excess of what they consume in the event of dropped calls.
 - (iv) **Inconvenience:** The consumers may face inconvenience when their conversations are interrupted due to call drops. They may require making several attempts to complete a conversation.
5. While the CMTSPs and their industry associations have cast aside the option of not charging the consumers for the last pulse of a dropped call, all the consumer advocacy groups, and majority of individual consumers have strongly supported it.
6. The CMTSPs have argued that any tariff intervention cannot resolve the issue of call drops. They have asserted that the main issues plaguing the telecom sector with respect to the problem of call drops are (i) the instances of sealing/closing down of existing sites for towers by municipal authorities, (ii) problems in acquiring new sites for towers owing to consumer concerns related to adverse effects of electro-magnetic radiations, and (iii) spectrum related issues. Also, the CMTSPs have stressed that they need a concerted and continuous support from the Licenser, Regulator and both Central and the State Governments for resolution of these issues.
7. In addition, the CMTSPs have contended that a large proportion of call drops are beyond their control; a call may get dropped due to problem in any of the three systems viz. originating network, terminating network or the consumer’s mobile handset. They have argued that a large proportion of call drops occur for reasons which are beyond the control of originating CMTSP.
8. It has further been argued by the CMTSPs that while signing the Customer Acquisition Form, the consumer is made aware that the network availability is not guaranteed and is made available on an as-is-as available basis. The CMTSPs have further contended that a consumer pays for the services delivered to him/her as per his/her tariff plan and, therefore, mandating the CMTSPs not to charge the last pulse of a call which gets dropped would be against the work-done-principle.
9. The CMTSPs have asserted that, as far as the causes of call drops within their control are concerned, they have been taking all possible measures to minimize them proactively and that, in the wake of growing consumer concerns about call drops in recent times, they have intensified such efforts in the past two months. They have also stated that the Central Government’s recent initiatives of requesting the State Governments (i) to allow installation of telecom towers on the Government’s land and buildings, (ii) to establish single window clearance system for Right of Way (ROW) and (iii) to rationalize ROW charges have started yielding results; however, a time frame of three to six months would be required for these initiatives to yield results and to assess their impact.
10. The CMTSPs have also stressed that there are a number of implementation difficulties/ technical constraints in not charging for the last pulse of the dropped call.
11. On the other hand, the consumers have asserted that a consumer derives value from a call only when the sum and substance of the intended conversation stands completed. A large number of consumers have argued that call drops cause inconvenience to them. Some consumers have also contended that the present level of disincentive levied upon the CMTSPs for failing to meet the benchmark for call drop rate should be revised

upwards and also the benchmark for call drop rate should be reviewed. They have suggested that the performance of the various CMTSPs must be displayed transparently by the Authority subsequent to QoS tests and have further suggested that CMTSPs must make public disclosures of their capacities, coverage and steps taken to improve quality. They have further pointed out that the CMTSPs must upgrade their networks and be spurred to invest in capacity addition to cater to the ever increasing demands of voice and data.

12. After a careful analysis of the submissions of the CMTSPs stressing the implementation difficulties/ technical constraints in not charging for the last pulse of the dropped call, the Authority has decided not to mandate the non-charging of the last-pulse of the dropped call.
13. On the other hand, providing compensation to the calling consumers for the dropped calls has been strongly supported by most of the consumer advocacy groups and individual consumers. However, it did not receive support from any of the CMTSPs and their industry associations.
14. The CMTSPs have contended that the compensation for call drops by way of crediting talk time/monetary value to consumers is neither justifiable nor practicable on account of a number of reasons that have already been enumerated in earlier Paragraphs.
15. On the other hand, most of the individual consumers and consumer advocacy groups have strongly supported the option of compensation to the consumers for call drops. They have argued that the compensation to the calling consumers would not only assuage the inconvenience to the consumers but would also serve as a financial disincentive to the CMTSPs.
16. Though some individual consumers and consumer advocacy groups have opined that compensation by way of credit of talk-time in minutes/seconds would be preferable, it being rate neutral, others have stated that compensation to consumers should be given in monetary terms as it is a transparent mechanism. The monetary limits that have been suggested range from Re. 1 to Rs. 5 for each dropped call. Some consumers have argued that there should be no cap/ceiling on the number of dropped calls for which compensation is to be given, while others have suggested compensation with a limit of 10 dropped calls per week.
17. Most of the consumers have also submitted that an acknowledgement of dropped calls should be sent to the consumer immediately after the occurrence of a call drop.
18. Based on the above, it is clear that while all CMTSPs and the industry associations have argued that question for compensation to the consumers on call drops does not arise as it is neither justifiable nor practicable, most of the consumers and consumer advocacy groups have insisted that they should be compensated by the CMTSPs for the inconvenience caused to them.
19. After a careful analysis, the Authority has come to the conclusion that call drops are instances of deficiency in service delivery on part of the CMTSPs which cause inconvenience to the consumers, and hence it would be appropriate to put in place a mechanism for compensating the consumers in the event of dropped calls. The Authority is of the opinion that compensatory mechanism should be kept simple for the ease of consumer understanding and its implementation by the CMTSPs. While one may argue that amount of compensation should be commensurate to the loss/ suffering caused due to an event but in case of a dropped call it is difficult to quantify the loss/suffering/inconvenience caused to the consumers as it may vary from one consumer to another and also in accordance to their situations. Accordingly, the Authority has decided to mandate originating CMTSPs to credit one Rupee for a dropped call to the calling consumers as notional compensation. Similarly, the Authority has decided that such credit in the account of the calling consumer shall be limited to three dropped calls in a day (00:00:00 hours to 23:59:59 hours). The Authority is of the view that such a mandate would compensate the consumers for the inconvenience caused due to interruption in service by way of call drops, to a certain extent.
20. The Authority is also aware that communication to the consumers is important and therefore, the Authority has decided to mandate that, each originating CMTSP, within four hours of the occurrence of call drop within its network, inform the calling consumer, through SMS/USSD message the details of amount credited in his account for the dropped call, if applicable.
21. The Authority is conscious of the fact that for carrying out the afore-mentioned mandate, the CMTSPs would have to make suitable provisions in their technical systems, which would require time and effort. Accordingly, the Authority has decided that the afore-mentioned mandate would become applicable on the CMTSPs with effect from the 1st January, 2016.
22. The Authority shall keep a close watch on the implementation of the mandate as well as the measures being initiated by the CMTSPs to minimize the problem of dropped calls as given in their submissions during the consultation process and may review after six months, if necessary.